



# Remote Testen



WANN:	Frühe Prototypen + fertige Produkte
WER:	Repräsentative Nutzer + Testleiter, optional Protokollant
DAUER:	Ca. 1 Std. pro Nutzer plus Auswertung
WOMIT:	Software zum Übertragen und Aufzeichnen des Bildschirms, Technik zur Übertragung von Ton und optional Bild des Nutzers, Breitbandanschluss

Der Remote Usability Test (auch: Online Usability Test) ähnelt dem „klassischen“ Usability-Test stark, allerdings sind hier Testleiter und Nutzer räumlich voneinander getrennt. Häufig kann mit geringem Aufwand eine Testung von Nutzern zu Hause oder am Arbeitsplatz erfolgen.

#### Typische Fragen:

„Wie bewerten Nutzer unsere Software am Arbeitsplatz?“

„Wie können wir schwer erreichbare Nutzer involvieren?“

#### SCHRITT 1: VORBEREITUNG

Wie beim „klassischen“ Usability-Test gilt es, Aufgaben und Interviewfragen vorzubereiten sowie einen Leitfaden zu erstellen. Zusätzlich muss eine Software für die Verbindung zur Testperson ausgewählt und bereitgestellt werden. Hierfür kann ein System für die gemeinsame Nutzung des Bildschirms (Screensharing) oder für Online-Meetings zum Einsatz kommen. Wichtig ist, dass die Verbindung verlässlich funktioniert. Die Testperson sollte wenig Aufwand haben, wenn sie selber Einstellungen vornehmen soll. Für die spätere Auswertung muss der Test aufgezeichnet werden. Informieren Sie Ihre Nutzer hierüber und holen Sie ihr Einverständnis ein.

#### SCHRITT 2: DURCHFÜHRUNG

Bei einem Remote-Test arbeitet die Testperson an einem eigenen Rechner, der online mit dem des Testleiters verbunden ist. Der Testleiter kommuniziert mit der Testperson über eine Sprachverbindung oder zusätzlich auch über eine Videoübertragung. Dabei motiviert der Testleiter den Nutzer, „laut zu denken“, um so den Ursprung für Probleme erkennen zu können.

#### SCHRITT 3: AUSWERTUNG

Die Aufzeichnungen werden ausgewertet und auf das Auftreten von Problemen hin untersucht. Die Probleme werden danach bewertet, wie sehr sie die Usability der Anwendung beeinflussen, damit die dringendsten Defizite direkt beseitigt werden können.

#### VORTEILE DER METHODE

- Realitätsnahe Testsituation im vertrauten Kontext des Nutzers
- Anfahrten entfallen
- Viele und schwer erreichbare Nutzer können involviert werden

#### CHECKLISTE

- Testen Sie die Technik für die Übertragung und Aufzeichnung von Audio und Video unbedingt vorher.
- Überlegen Sie sich eine alternative Kommunikationsmöglichkeit, falls es Störungen mit der Technik gibt – z.B. bei Ausfall einer Webcam Nutzung des Telefons zur Sprachübertragung.
- Technische Anforderungen auf Seiten des Nutzers sollten so gering wie möglich sein – um nicht Nutzer auszuschließen oder zu demotivieren.
- Geben Sie dem Nutzer etwas Zeit, sich in die Testsituation einzugewöhnen. Über Webcam und geteilten Bildschirm „beobachtet“ zu werden, ist vielen nicht vertraut!
- Seien Sie präsent! Achten Sie darauf, genügend Rückmeldungen zu geben, um auszugleichen, dass der Nutzer Sie z.B. nur hören, aber nicht sehen kann.

[www.kompetenzzentrum-usability.digital](http://www.kompetenzzentrum-usability.digital)

## Probieren Sie es jetzt aus!

### SCHRITT 1: KÖNNTEN SIE IHR SYSTEM REMOTE TESTEN?

Stellen Sie sich vor, Nutzer würden zu Hause oder am Arbeitsplatz Ihre Software testen.

- Wie wichtig wären Ihnen Bild/ Ton/ Screensharing?
- Haben Sie unternehmensintern dafür bereits eine Lösung implementiert?
- Welche Technik, die Sie kennen und die Ihnen zur Verfügung steht, könnten Sie nutzen?

Überlegen Sie, wie Sie bei sich im Unternehmen die verschiedenen Kanäle aufzeichnen könnten. Halten Sie Ihre Ideen in der folgenden Tabelle fest.

ANFORDERUNGEN AN DEN REMOTE TEST	MÖGLICHE TECHNISCHE REALISIERUNG
Den Nutzer im Test sehen können	_____
Aufnahme des Gesichts/ der Körperhaltung des Nutzers (für spätere Auswertung)	_____
Sprachverbindung für Kommunikation mit dem Nutzer	_____
Aufnahme des Gesprochenen (für spätere Auswertung)	_____
Teilen des Bildschirms	_____
Aufnahme des Bildschirms (für spätere Auswertung)	_____

### SCHRITT 2: WELCHE TEILE IHRES SYSTEMS KÖNNTEN SIE REMOTE TESTEN?

Versuchen Sie jeweils drei Teile Ihres Systems/ drei Funktionen des Systems zu nennen, die Sie remote testen könnten oder nicht. Versuchen Sie dies zu begründen.

Remote testbar, weil ...	•  •  •
Nicht remote testbar, weil ...	•  •  •

### SCHRITT 3: WELCHE NUTZER MÖCHTEN SIE ERREICHEN?

Welche Personen könnten Sie remote erreichen, von denen Sie bislang noch kein/ wenig/ nur umständlich Feedback zu Ihrem System erhalten haben?

Überlegen Sie, welche Personengruppen dies sein könnten und warum Sie von diesen bislang nicht ausreichend Feedback bekommen haben.

Von Personengruppe \_\_\_\_\_  
bislang nicht ausreichend Feedback, weil

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Von Personengruppe \_\_\_\_\_  
bislang nicht ausreichend Feedback, weil

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### WEITERFÜHRENDE INFOS

- Ein paar Anregungen dazu, ob die remote Testsituation moderiert oder nicht moderiert ablaufen soll:  
<http://www.nngroup.com/articles/remote-usability-tests/> [11.04.2018]
- <http://www.usabilitybok.org/remote-evaluation> [11.04.2018]